



**PROCON  
CRICIÚMA**

Rua João Pessoa, 143 - Centro - Criciúma - SC

Fone: 433-6402 / 445-8522

procon.pmc@criciuma.sc.gov.br

Biblioteca - Ministério da Justiça

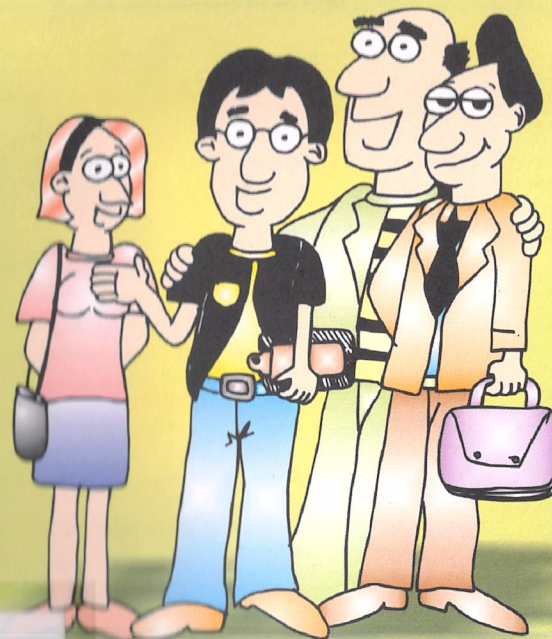


MJU00053605D10

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
SECRETARIA DE DIREITO  
ECONÔMICO

CONSELHO FEDERAL  
GESTOR DO FUNDO  
DE DEFESA DOS  
DIREITOS DIFUSOS

# Consumidor Consciente não sai prejudicado



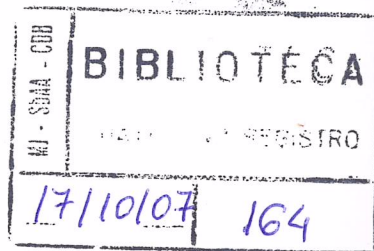
F  
339.47  
B823C  
DEP. LEGAL



Governo do  
**BRASIL**

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
SECRETARIA DE DIREITO  
ECONÔMICO

CONSELHO FEDERAL  
GESTOR DO FUNDO  
DE DEFESA DOS  
DIREITOS DIFUSOS



Olá Pessoal,  
eu sou o agente  
do Procon!

Vamos juntos conhecer  
alguns direitos que  
o consumidor  
possui.



Antigamente não existia uma lei que protegesse  
as pessoas que comprassem produtos ou  
contratassem serviços. Se você  
comprasse um produto com defeito,  
ficava por isso mesmo.  
Se o vendedor quisesse trocar,  
trocava, mas se não quisesse,  
você ficava no prejuízo e não  
tinha a quem recorrer.



Até que em março de 1991 entrou  
em vigor a lei nº 8.078/90, que é  
mais conhecida como Código de Defesa  
do Consumidor. Esta lei veio  
para proteger as pessoas  
que fazem compras ou  
contratam serviços.

CÓDIGO  
DE  
DEFESA  
DO  
CONSUMIDOR

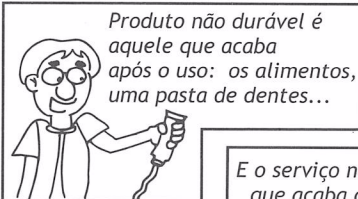
Lei nº 8.078/90

Você sabia que  
existem dois  
tipos de produtos?  
Eles se chamam  
produto durável e  
não durável.



Bom...  
produto  
durável é aquele que  
não desaparece com o  
uso, por exemplo  
uma geladeira.

f 339.470  
B823C  
DEP LEGAL  
297988



Produto não durável é aquele que acaba após o uso: os alimentos, uma pasta de dentes...

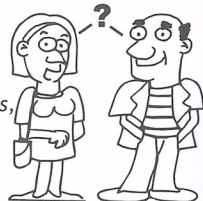


E o serviço não durável que acaba depressa, como serviços de jardinagem, faxina.



Há também o serviço durável, como a pintura ou construção de uma casa.

Você sabe o que é um consumidor? É qualquer pessoa que compra produtos ou que contrata um serviços, para satisfazer suas necessidades pessoais ou familiares.



Os fornecedores podem ser pessoas, empresas públicas ou particulares, nacionais ou estrangeiras, que oferecem produtos ou serviços para os consumidores.



E Serviço Público? Você sabe o que é? É todo aquele prestado pela administração pública.



São serviços de saúde, educação, transporte coletivo, água, luz, esgoto, limpeza pública, asfalto...

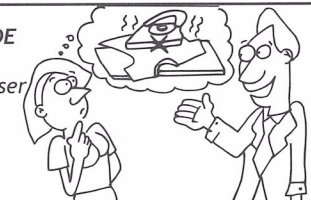


Vamos conhecer alguns...

## DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

### PROTEÇÃO DA VIDA E DA SAÚDE

Antes de comprar produtos ou utilizar um serviços você deve ser avisado pelo fornecedor, dos possíveis riscos que podem oferecer a sua saúde ou segurança.



### INFORMAÇÃO

Todo produto deve trazer informações claras sobre sua quantidade, peso, composição, preços, riscos que apresenta e sobre o modo de utilizá-lo.



### LIBERDADE DE ESCOLHA DE PRODUTO

Você tem todo o direito de escolher o produto e o serviço.



### PROTEÇÃO CONTRA PUBLICIDADE ENGANOSA

O consumidor tem o direito de exigir que tudo o que for anunciado seja cumprido.

### INDENIZAÇÃO

Quando for prejudicado o consumidor tem o direito de ser indenizado por quem lhe vendeu o produto ou lhe prestou o serviço, inclusive por danos morais.

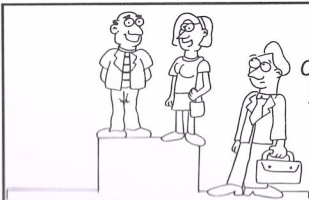






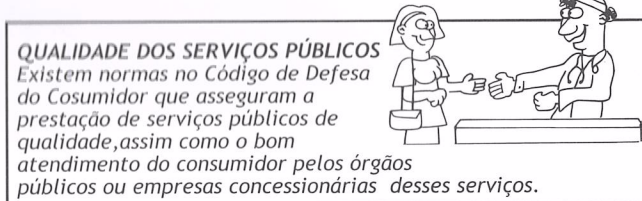
### ACESSO A JUSTIÇA

O consumidor que tiver os seus direitos violados podem recorrer à Justiça e pedir ao juiz que determine ao fornecedor que eles sejam respeitados.



### FACILITAÇÃO DA DEFESA DOS SEUS DIREITOS

O Código de Defesa do Consumidor facilitou a defesa dos direitos do Consumidor, permitindo até mesmo que em certos casos seja invertido ônus de provar os fatos.



### QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Existem normas no Código de Defesa do Consumidor que asseguram a prestação de serviços públicos de qualidade, assim como o bom atendimento do consumidor pelos órgãos públicos ou empresas concessionárias desses serviços.



O Objetivo do Código de Defesa do Consumidor é que os fornecedores não deixem de fazer o seu papel, cumprir suas regras e com isso possam oferecer aos consumidores produtos e serviços de qualidade, sem riscos para a saúde e segurança.



Você sabe o que quer dizer a sigla SNDC?  
SNDC é o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, vários órgãos fazem parte deste sistema.

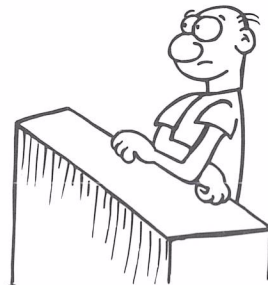
Vamos conhecer os órgãos que fazem parte do SNDC, são eles:

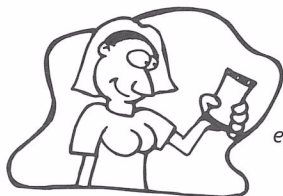


os Procons e similares nos Estados e Municípios;  
a Vigilância Sanitária e Agropecuária;  
o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade (INMETRO) e os Institutos de Pesos e Medidas (IPEM);  
os Juizados Especiais, além da Justiça Comum;  
as Promotorias da Justiça, órgãos do Ministério Público;  
as Delegacias de Polícia especializadas;  
as Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor;  
a Embratur;  
a SUSEP.

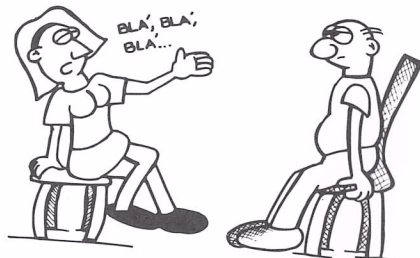
### COMO E ONDE RECLAMAR

Muitas empresas já possuem o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), que atende às reclamações e procuram resolver o problema.





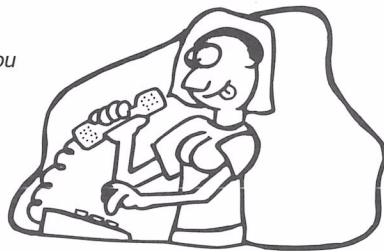
Você pode encontrar  
o telefone da SAC nas  
embalagens de qualquer produto.



Quando for reclamar conte em detalhe tudo o que aconteceu,  
para ajudar a resolver seu problema. Leve a nota fiscal,  
pedidos, certificados de garantia, contratos, recibos  
e outros documentos que tiver.

### COMO RECORRER

Para receber orientação ou  
fazer uma reclamação,  
telefone para o PROCON  
no número 445.8522  
433.6402 ou vá  
pessoalmente ao órgão.



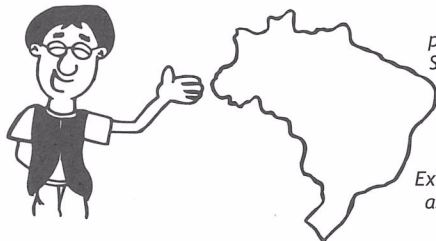
Sempre que fizer uma  
reclamação, forneça seus dados  
pessoais (nome, telefone, endereço,  
etc.) Se não fornecer estes  
dados a reclamação não  
poderá ser encaminhada.  
Reclamações anônimas  
não serão aceitas.  
Você deve ter também  
os dados do fornecedor:  
nome, telefone e endereço.



Os outros documentos  
necessários para resolver  
seu problema são a  
nota fiscal, recibo, pedido,  
contrato e detalhes sobre  
o produto ou o serviço  
reclamado, além de  
cópias dos documentos  
pessoais. Guarde com  
você os originais  
dos documentos de compra  
do produto ou do pagamento  
do serviço por 5 anos.

Depois de reclamar  
guarde com você a prova  
de sua reclamação: protocolo, código da  
reclamação, etc. Não se esqueça de anotar  
o nome e o cargo da pessoa que o atendeu. Guarde  
sempre a nota fiscal dos produtos que você  
comprou e os recibos dos valores que pagou em caso  
de prestação de serviços. Só com estes documentos  
você pode reclamar, por exemplo, de um  
produto com defeito ou de  
um serviço malfeito.





Recorra a um órgão de  
proteção ao consumidor.  
Se você não resolver seu  
problema com o  
fornecedor do  
produto ou serviço,  
procure o PROCON.  
Existem Procons em todas  
as capitais e em diversas  
cidades do interior.



Os Procons ajudam você a resolver  
seu problema tentando um acordo.  
Atendem os  
consumidores com problemas  
nas áreas de alimentos, assuntos  
financeiros, habitação, educação,  
produtos, saúde e serviços.

O Código de Defesa do Consumidor  
protege o consumidor e orienta  
o empresário.

Todos ganham se  
as relações de consumo  
forem respeitadas.

Lembre-se:  
**CONSUMIDOR CONSCIENTE  
NÃO SAI PREJUDICADO**



**PROCON**  
CRICIÚMA  
449.8522



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
SECRETARIA DE DIREITO  
ECONÔMICO

CONSELHO FEDERAL  
GESTOR DO FUNDO  
DE DEFESA DOS  
DIREITOS DIFUSOS

# Ficha Técnica

**Coordenadoria Municipal de Defesa  
do Consumidor e da Cidadania**

**Procon - Prefeitura Municipal de Criciúma**

## Projeto

Consumidor Consciente

## Redação e Supervisão Pedagógica

Isac Recco do Nascimento

## Cartum

Izabel Duarte

## Coordenação Técnica e Operacional

Dra. Rita de Cássia Paganí de Oliveira

## Referências Bibliográficas

Código de Defesa do Consumidor  
Cartilha do Consumidor/Ministério da Justiça